Anexa nr.1

la Ordinul Ministerului Tehnologiei

Informaţiei şi Comunicaţiilor

nr.05 din 25 ianuarie 2016

|  |  |
| --- | --- |
| **COORDONAT:Ministerul Muncii, Protecţiei** **Sociale şi Familiei** | **APROBAT:Ministerul Tehnologiei** **Informaţiei şi Comunicaţiilor** |
| 16 noiembrie 2015**DECIZIAComitetului sectorial de formare profesionalăîn tehnologia informaţiei şi comunicării**nr.4 din 27 octombrie 2015  | 17 noiembrie 2015  |

**STANDARD OCUPAŢIONAL**

***Operator la telecomunicaţii***

**Codul CORM:** 4223

**Domeniul ocupaţional:** Tehnologia informaţiei şi comunicaţii (TIC)

**Codul profesiei:** 714020

**Denumirea profesiei:** operator la telecomunicaţii

**Standardul este elaborat de:**

**1) Gribincea Valeriu**, consultant, „Moldtelecom” S.A.;

**2) Rusu Andrei**, cercetător ştiinţific superior, Institutul de Dezvoltare a Societăţii Informaţionale;

**3) Stratuta Ludmila**, specialist resurse umane, „StarNet” SRL;

**4) Cernăuţeanu Victor**, cercetător ştiinţific, Institutul de Dezvoltare a Societăţii Informaţionale;

**5) Ţurcan Andrei**, inginer, Institutul de Dezvoltare a Societăţii Informaţionale.

**Standardul este validat de:**

1) **Gobjilă Alic**, vicedirector, Centrul Naţional pentru Frecvenţe Radio, preşedintele Comisiei de verificare şi validare;

2) **Stici Daniel**, şef al Direcţiei politici în domeniul comunicaţiilor, Ministerul Tehnologiei Informaţiei şi Comunicaţiilor, membru al Comisiei pentru evaluare;

3) **Ciobanu Iacob**, Academia de Transporturi, Informatică şi Comunicaţii, membru al Comisiei pentru evaluare;

4) **Iurcu Elizaveta**, vicepreşedinte al Federaţiei Sindicatelor din Comunicaţii, membru al Comisiei pentru validare;

5) **Andronic Serghei**, decanul Facultăţii de radioelectronică şi comunicaţii a Universităţii Tehnice din Moldova, membru al Comisiei pentru validare.

**Descrierea profesiei**

***Operatorul telecomunicaţii*** este specialistul care realizează lucrările de deservire a tuturor tipurilor de comunicaţii telefonice, de recepţie şi transmitere a telegramelor pe diferite tipuri de dispozitive, de recepţie şi transmitere de informaţii prin canale radio.

Operatorii din centralele telefonice utilizează centralele şi consolele telefonice de comunicaţii pentru a stabili conexiunile telefonice, a primi solicitările de informaţii ale apelantului şi raportările problemelor de serviciu apărute, înregistrează şi retransmit mesajele către membrii personalului sau clienţi.

Activitatea de bază constă în executarea lucrărilor de prestare a următoarelor servicii:

**-** de comunicaţii telefonice;

**-** de comunicaţii telegrafice;

**-** de comunicaţii radio.

Operatorul telecomunicaţii trebuie să posede informaţiile de bază privind telefonia, tarifele pentru serviciile prestate, regulile de utilizare a telefoniei corporative, actele normative care reglementează oferirea serviciilor de comunicaţii electronice.

Operatorul telecomunicaţii utilizează informaţiile şi indicaţiile din fişa tehnologică, respectă instrucţiunile de serviciu, ordinele şi dispoziţiile organizaţiei, efectuează calcule matematice simple care se referă la deservirea clienţilor şi întocmirea rapoartelor, îşi identifică sarcinile şi îşi planifică activităţile de lucru zilnice şi le poate coordona corect cu membrii echipei şi personalul tehnic.

Operatorul telecomunicaţii trebuie să cunoască procesul tehnologic de conectare a abonaţilor, de înregistrare a telefonogramelor şi altor informaţii transmise.

Operatorul telecomunicaţii trebuie să posede cunoştinţe şi să aplice corect normele de protecţie a muncii şi pază şi stingerea incendiilor.

Operatorul telecomunicaţii trebuie să cunoască cauzele celor mai simple deranjamente la locul de muncă şi metodele de ameliorare a lor, regulile de utilizare a canalelor de rezervă în caz de avarie a canalelor de comunicare de bază.

Operatorul telecomunicaţii trebuie să respecte regulile de recepţie, prelucrare şi transmitere a telegramelor, regulile de transmitere şi recepţie a mesajelor radio, instrucţiunile de mentenanţă a echipamentelor de recepţie-emisie radio, inclusiv a echipamentelor de alimentare cu energie electrică.

Operatorul telecomunicaţii cunoaşte şi respectă regulile de comunicare specifică interactivă la locul de muncă.

Operatorul telecomunicaţii ştie să prioritizeze sarcinile de muncă în conformitate cu obiectivele şi să ţină documentaţia necesară de evidenţă.

Operatorul telecomunicaţii cunoaşte structura operaţională a organizaţiei, numele şi funcţiile conducătorilor organizaţiei, eticheta de comunicare telefonică şi numerele de urgenţă.

Operatorul telecomunicaţii trebuie să folosească toate posibilităţile pentru dezvoltarea sa personală şi profesională, participînd la cursuri de perfecţionare şi instruiri în securitatea şi sănătatea în muncă.

|  |
| --- |
| **Competenţe-cheie relevante**  |
| **Nr.** | **Competenţe-cheie** | **Gradul de solicitare** | **Manifestare** |
| **mare** | **mediu** | **mic** |
| 1. | Competenţa de a învăţa să înveţe | X |  |  | În acţiuni de formare/autoformare, din diverse surse, independent/în echipă, în scopul asigurării calităţii lucrărilor, eficientizării proceselor de executare a acestora şi previziunii progreselor tehnologice de referinţă. |
| 2. | De comunicare în limba română | X |  |  | În actul transmiterii/înţelegerii adecvate a mesajelor scrise şi verbale în diverse situaţii profesionale, pentru a colabora în echipă/cu conducerea, pentru interpretarea corectă a instrucţiunilor/actelor normative specifice/textelor cu conţinut tehnic de referinţă, pentru formare continuă şi autoformare etc. |
| 3. | De comunicare în limba maternă şi în limbi străine |  |  | X | În actul transmiterii şi înţelegerii adecvate a mesajelor scrise şi verbale în situaţii specifice ocupaţiei (instrucţiuni tehnice, dialog de interes profesional etc.). |
| 4. | Acţional-strategice |  |  | X | În activităţi profesionale/formare continuă conform planului personal; în corelarea dintre capacităţile proprii, eforturile solicitate pentru realizarea scopului şi rezultatele scontate; evaluarea şi asumarea riscurilor în diverse situaţii profesionale. |
| 5. | De autocunoaştere şi autorealizare | X |  |  | În activităţi profesionale/formare continuă/relaţii de serviciu/interpersonale: estimarea rezultatelor/progreselor proprii la locul de muncă şi a capacităţii de a asigura calitatea lucrărilor; atitudine pozitivă faţă de ceea ce face şi ce fac alţii; siguranţă şi autocontrol; preocupare pentru eficienţă şi calitate a lucrărilor specifice ocupaţiei; asumarea responsabilităţii pentru starea sănătăţii proprii, securitatea personală, a bunurilor materiale la locul de muncă şi pentru rezultatele activităţii. |
| 6. | Interpersonale, civice, morale | X |  |  | În activităţi profesionale/formare continuă/relaţii interpersonale prin: comunicare/colaborare constructivă; |
| 7. | Spiritul de iniţiativă şi antreprenorial |  | X |  | În activităţi profesionale prin: analizarea relaţiei “costuri-beneficii”, “cerinţe-oportunităţi” în scopul luării deciziilor la locul de muncă/în afara acestuia/în cotidian; elaborarea şi implementarea unui proiect; iniţierea şi gestionarea schimbărilor; identificarea punctelor slabe şi punctelor forte, oportunităţilor şi riscurilor într-o activitate concretă. |
| 8. | Conştiinţa şi expresia culturală |  |  | X | În activităţi profesionale şi de formare continuă, în relaţii interpersonale prin: utilizarea mijloacelor artistice pentru autocunoaştere şi auto-exprimare; aprecierea artei diferitelor culturi; identificarea oportunităţilor economice şi de utilizare a artei la locul de muncă; exprimarea creativităţii; respectarea diversităţii valorilor persoanelor de alte culturi. |

|  |
| --- |
| **Competenţe generale**  |
| **Nr.** | **Competenţe generale** | **Gradul de solicitare** | **Manifestare** |
| **mare** | **mediu** | **mic** |
| 1. | Aplicarea prevederilor legale referitoare la sănătatea şi securitatea în muncă şi în situaţii de urgenţă |  | X |  | Competenţa include cunoştinţele şi deprinderile necesare operatorului telecomunicaţii în vederea aplicării corecte a prevederilor legale, referitoare la sănătatea, securitatea în muncă şi situaţiile de urgenţă, în scopul evitării producerii accidentelor, acordǎrii de prim ajutor şi intervenţiei în cazul situaţiilor de urgenţă. |
| 2 | Aplicarea normelor de protecţie a mediului |  | X |  | Competenţa include cunoştinţele şi deprinderile necesare în vederea aplicării corecte a normelor de protecţie a mediului, în scopul diminuǎrii riscurilor de mediu, precum şi a consumului de resurse naturale |
| 3. | Aplicarea procedurilor de calitate |  | X |  | Competenţa include cunoştinţe şi deprinderi necesare pentru îndeplinirea cu succes a activităţilor privind aplicarea procedurilor de calitate |

|  |
| --- |
| **Conţinutul standardului ocupaţional**  |
| **Atribuţii (incluse în profilul ocupaţional)/sarcini de lucru (incluse în profilul ocupaţional)** | **Competenţe specifice şi corelarea acestora cu sarcinile de lucru** | **Indicatori de performanţă** |
| **Atribuţia 1.01: Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea şi sǎnǎtatea în muncǎ şi la situaţii de urgenţă Sarcina 1.a.** Însuşirea normelor referitoare la sănătatea şi securitatea în muncă prin participarea la instruiri periodice, pe teme specifice locului de muncă. **Sarcina 1.b.** Asigurarea, conform prevederilor legale, a echipamentului de lucru şi protecţie, specific activităţilor de la locul de muncă. **Sarcina 1.c.**Verificarea mijloacelor de protecţie şi de intervenţie privind starea lor tehnică şi modul de păstrare, conform cu recomandările producătorului şi adecvat procedurilor de lucru specifice. **Sarcina 1.d.** Identificarea şi analizarea situaţiilor de pericol, în scopul eliminării imediate. **Sarcina 1.e.** Raportarea către persoanele abilitate în luarea deciziilor a situaţiilor de pericol, care nu pot fi eliminate imediat. **Sarcina 1.f.** Identificarea factorilor de risc în funcţie de particularităţile locului de muncă. **Sarcina 1.g.** Raportarea factorilor de risc conform procedurilor interne. **Sarcina 1.h.** Înlăturarea factorilor de risc conform reglementărilor în vigoare. **Sarcina 1.i.** Semnalarea, cu promptitudine, a accidentelor către personalul specializat şi serviciile de urgenţă. **Sarcina 1.j.** Aplicarea corectă, cu respectarea procedurilor specifice, a măsurilor de evacuare, în situaţii de urgenţă. **Sarcina 1.k.** Aplicarea măsurilor de prim ajutor, în funcţie de tipul accidentului. | **1. Efectuează acţiuni care să asigure securitatea şi sănătatea în muncă şi în situaţii de urgenţă** (1.a, 1.b, 1.c, 1.d, 1.f, 1.h, 1.j, 1.k, 2.a, 2.c, 2,g) | 1.1. Identifică şi analizează cu atenţie situaţiile de pericol; 1.2. Raportează cu promptitudine persoanelor abilitate situaţiile de pericol, care nu pot fi eliminate imediat; 1.3. Face raportări pe cale orală sau scrisă factorilor de risc; 1.4. Înlătură cu responsabilitate factorii de risc; 1.5. În caz de accident, contactează imediat personalul specializat şi serviciile de urgenţă; 1.6. Aplică măsurile de prim ajutor cu promptitudine şi responsabilitate, cu antrenarea întregii echipe. |
| **Atribuţia 2.01: Aplicarea normelor de protecţie a mediului Sarcina 2.a.** Identificarea problemelor de mediu, asociate activităţilor desfăşurate, în vederea aplicării normelor de protecţie. **Sarcina 2.b.** Însuşirea, prin instructaje periodice pe tot parcursul executării lucrărilor, a normelor de protecţie a mediului. **Sarcina 2.c.** Aplicarea corectă a normelor de protecţie a mediului pentru evitarea impactului nociv asupra mediului înconjurător zonei de lucru. **Sarcina 2.d.** Aplicarea de proceduri de recuperare a materialelor refolosibile adecvat specificului activităţilor derulate. **Sarcina 2.e.** Manipularea şi depozitarea reziduurilor rezultate din activităţile de la locul de muncă, conform procedurilor interne, fără afectarea mediului înconjurător. **Sarcina 2.f.** Intervenţia pentru aplicarea de măsuri reparatorii a mediului înconjurător în conformitate cu procedurile de urgenţă şi legislaţia în vigoare. **Sarcina 2.g.** Intervenţia pentru aplicarea de măsuri reparatorii, evitând agravarea situaţiei deja create. **Sarcina 2.h.** Utilizarea raţională a resurselor naturale. **Sarcina 2.i**. Întreprinderea în permanenţă a măsurilor pentru diminuarea pierderilor de resurse naturale, conform procedurilor specific. | **2.Asigură aplicarea normelor de protecţie a mediului** (2.b; 2.c; 2.d; 2.e; 2.f; 2.g; 2.h; 2.i) | 2.1 Identifică cu atenţie problemele de mediu, asociate activităţilor desfăşurate. 2.2 Însuşeşte cu responsabilitate normele de protecţie a mediului; 2.3 Anunţă cu promptitudine personalului abilitat şi serviciilor de urgenţă eventualele riscuri, ce pot afecta factorii de mediu de la locul de muncă şi vecinătăţi. 2.4 Desfăşoară cu promptitudine intervenţia pentru aplicarea de măsuri reparatorii. 2.5 Identifică cu responsabilitate situaţiile în care se pot produce pierderi necontrolate de resurse naturale. |
| **Atribuţia 3.01: Organizarea procesului şi locului de lucru Sarcina 3.a.** Îmbrăcarea hainelor de lucru (ex.: bluză, cravată, fustă, etc.). **Sarcina 3.b.** Analiza sarcinii de lucru. **Sarcina 3.c**. Conectarea echipamentelor şi verificarea funcţionalităţii lor. **Sarcina 3.d**. Inspectarea locului de lucru. **Sarcina 3.e.** Informarea superiorilor privind neregularităţile depistate. **Sarcina 3.f.** Înlăturarea defecţiunilor minore ale echipamentelor. **Sarcina 3.g.** Elaborarea propunerilor de îmbunătăţire a procesului de lucru. **Sarcina 3.h.** Efectuarea operaţiilor financiare conexe serviciilor prestate. **Sarcina 3.i.** Întocmirea documentaţiei specifice. **Sarcina 3.j.** Întocmirea formelor de plată şi încasare a banilor. **Sarcina 3.k.** Asigurarea calităţii serviciilor telefonice oferite. | **3. Organizează eficient procesul de lucru** (3.b; 3.c; 3.f; 3.g; 3.k; 9.d; 9.g) | 3.1 Interpretează mesajele de eroare corect şi cu rapiditate; 3.2 Transmite persoanei responsabile informaţiile despre modul de funcţionare a echipamentelor cu promptitudine, corect şi fara întârziere; 3.3 Supraveghează procesele cu atenţie, exactitate şi rigurozitate; 3.4 Completează jurnalele cu evenimentele corect şi riguros; 3.5 Transmite corect şi cu promptitudine informaţiile referitoare la performanţele sistemului; 3.6 Instalează echipamente periferice corect, cu atenţie şi rigurozitate 3.7 Supraveghează cu atenţie şi rigurozitate conectarea calculatoarelor; 3.8 Informează cu promptitudine administratorul la apariţia situaţiilor deosebite; 3.9 Înlătură cu rapiditate erorile depistate; 3.10 Efectuează salvările complet şi corect; 3.11 Respectă cu stricteţe procedurile de salvare/restaurare; 3.12 Instalează şi configurează corect, cu atenţie şi rigurozitate sistemele de operare; 3.13 Remediază erorile cu operativitate. |
| **Atribuţia 4.01: Comunicarea şi menţinerea relaţiilor profesionale Sarcina 4.a.** Comunicarea specifică interactivă la locul de muncă. **Sarcina 4.b.** Menţinerea relaţiilor profesionale. | **4. Comunică şi menţine relaţii profesionale cu colegii de lucru** (4.a; 4.b) | 4.1 Înţelege clienţii, nevoile si aşteptările acestora; 4.2 Posedă abilitate de ascultare activă şi comunicare asertivă în relaţia cu clientul; 4.3 Posedă abilitate de persuasiune folosind tehnici de rezolvare a obiecţiilor şi tehnici de influenţare; 4.4 Gestionează cu profesionalism clienţii dificili, recâştigând încrederea acestora; 4.5 Controlează propriile reacţii când clienţii reacţionează la nivel emoţional; 4.6 Conştientizează importanţa satisfacerii nevoilor clienţilor la nivel uman – esenţială pentru succesul personal şi al organizaţiei; 4.7 Identifică elementele cheie pentru a atinge excelenţa în relaţia cu clienţii; 4.8 Câştigă un avantaj competitiv necesar în mediul de afaceri actual, puternic orientat către client şi nevoile acestuia. |
| **Atribuţia 5.01: Administrarea traficului de mesaje telefonice Sarcina 5.a.** Utilizarea echipamentelor specifice de telecomunicaţii. **Sarcina 5.b.** Administrarea traficului de mesaje telefonice. **Sarcina 5.c.** Depistarea disfuncţionalităţilor. **Sarcina 5.d.** Stabilirea legăturii de telecomunicaţii, inclusiv prin Skype, Viber, alte tehnologii moderne. **Sarcina 5.e.** Înregistrarea reclamaţiilor **Sarcina 5.f.** Prezentarea serviciilor către client. | **5. Asigură administrarea traficului de mesaje telefonice** (5.a; 5.b; 5.c; 5.d) | 5.1. Posedă capacitate de lucru în condiţii de stres; 5.2. Identifică disfuncţionalităţile corect, cu atenţie şi în timp util; 5.3. Comunică disfuncţionalităţile operativ, corect şi rapid; 5.4. Înregistrează corect şi cu rigurozitate informaţiile în jurnale; 5.5. Soluţionează rapid, cu atenţie şi discernământ evenimentele. |
| **Atribuţia 6.01: Prestarea serviciilor de comunicaţii telegrafice Sarcina 6.a.** Recepţionarea, completarea, prelucrarea şi transmiterea telegramelor, prin echipamente de diferite tipuri. **Sarcina 6.b.** Prelucrarea ulterioară a telegramelor. **Sarcina 6.c.** Servicii legate tehnologic de serviciul telegrame (la solicitarea utilizatorilor). | **6. Asigură prestarea serviciilor de comunicaţii telegrafice** (6.a; 6.b; 6.c) | 6.1. Posedă capacitate de lucru în condiţii de stres; 6.2. Identifică disfuncţionalităţile corect, cu atenţie şi în timp util; 6.3. Comunică disfuncţionalităţile operativ, corect şi rapid; 6.4. Înregistrează corect şi cu rigurozitate informaţiile în jurnale; 6.5. Soluţionează rapid, cu atenţie şi discernământ evenimentele. |
| **Atribuţia 7.01: Prestarea serviciilor de comunicaţii radio Sarcina 7.a.** Recepţionarea şi transmiterea informaţiei operative. **Sarcina 7.b.** Mentenanţa echipamentelor de transmisie/receptive radio. **Sarcina 7.c.** Mentenanţa echipamentelor de alimentare cu energie electrică. | **7.1 Asigură prestarea serviciilor de comunicaţii radio** (7.a; 7.b; 7.c) | 7.1. Posedă capacitate de lucru în condiţii de stres; 7.2. Identifică disfuncţionalităţile corect, cu atenţie şi în timp util; 7.3. Comunică disfuncţionalităţile operativ, corect şi rapid; 7.4. Înregistrează corect şi cu rigurozitate informaţiile în jurnale; 7.5. Soluţionează rapid, cu atenţie şi discernământ evenimentele. |
| **Atribuţia 8.01: Asigurarea necesarului de componente şi materiale consumabile Sarcina 8.a.** Identificarea necesarului de materiale consumabile adecvat tipului de echipament, în conformitate cu necesităţile curente şi în acord cu cerinţele utilizatorilor. **Sarcina 8.b.** Estimarea şi planificarea necesarului de materiale pe perioade de timp corespunzătoare volumului lucrărilor de executat. **Sarcina 8.c.** Întocmirea listelor de materiale conform planificării, pentru asigurarea continuităţii activităţii utilizatorilor si în vederea efectuării întreţinerilor curente. **Sarcina 8.d.** Transmiterea în timp util a listelor cu materiale către serviciul de aprovizionare. **Sarcina 8.e.** Verificarea atentă a componentelor şi materialelor consumabile obţinute de la furnizori. **Sarcina 8.f.** Recepţionarea cu atenţie şi constituirea într-un stoc minim necesar a materialelor primite la termenele solicitate. **Sarcina 8.g.** Depozitarea în condiţii de siguranţă a stocului minim creat. **Sarcina 8.h.** Materialele primite si depozitate sunt înregistrate în documente specifice. **Sarcina 8.i.** Efectuarea operaţiilor de alimentare a posturilor de lucru cu materiale şi consumabile în ritmul cerut de aplicaţii şi înregistrarea lor cu toate detaliile necesare. **Sarcina 8.j.** Arhivarea evidenţelor conform procedurii specific instituţiei. | 8. **Asigură necesarul de componente şi materiale consumabile** (8.a; 8.b; 8.c; 8.d; 8.h; 8.i ) | 8.1. Previzionează corect şi cu atenţie, pentru un interval de timp menţionat necesarul de aprovizionat; 8.2. Comunică eficient cu utilizatorii şi cu furnizorii de materiale; 8.3. Recepţionează corect, cu atenţie şi rigoare materialele achiziţionate; 8.4. Manifestă atenţie la detalii 8.5. Efectuează atent şi corect înregistrările şi arhivările. |
| **Atribuţia 9.01: Aplicarea procedurilor de calitate Sarcina 9.a.** Identificarea cerinţelor de calitate, prin studierea prevederilor referitoare la calitatea lucrărilor. **Sarcina 9.b.** Identificarea cerinţelor de calitate, pe baza indicaţiilor din fişele tehnologice, din proceduri şi planuri de control. **Sarcina 9.c.** Identificarea cerinţelor de calitate conform Sistemului de Management al Calităţii (SMC) implementat în unitate sau a Normelor interne de calitate. **Sarcina 9.d.** Aplicarea procedurilor de asigurare a calităţii permanent, pe întreaga derulare a prestării serviciilor, în vederea asigurării cerinţelor de calitate specifice acestora. **Sarcina 9.e.**Verificarea calităţii prin aplicarea metodelor adecvate tipului de lucrare executată şi caracteristicilor urmărite. **Sarcina 9.f.** Remedierea în permanenţă a neconformităţilor constatate pe parcursul derulării lucrărilor. **Sarcina 9.g.** Eliminarea **Sarcina 9.h.** Executarea lucrărilor cu respectarea condiţiilor de calitate impuse de normele de calitate specifice. | **9. Asigură aplicarea procedurilor de calitate** (9.d; 9.e; 9.f; 9.g) | 9.1. Identifică cu atenţie şi responsabilitate cerinţele de calitate; 9.2. Aplică cu responsabilitate procedurile tehnice de calitate; 9.3. Verifică cu responsabilitate calitatea lucrărilor executate; 9.4. Verifică cu exigenţă şi atenţie calitatea lucrărilor; 9.5. Remediază cu promptitudine şi responsabilitate neconformităţile constatate. |